

Gradimento FirenzeCard 2025

- Rilevazione online condotta con cadenza quadrimestrale rivolta a coloro che hanno acquistato la card online sul sito ufficiale da gennaio a dicembre 2025 e l'hanno scaricata/ritirata.
- Obiettivo: rilevare il grado di soddisfazione della FirenzeCard e dei servizi connessi in prossimità dell'esperienza avuta con lo scopo di indirizzare in via continuativa le azioni per migliorare e sviluppare il progetto.
- L'indagine è giunta alla nona edizione anche se la periodicità quadrimestrale è stata avviata a partire dalla fine del 2022.
- L'indagine online ha coinvolto 11.032 cittadini (1.302 italiani e 9.730 stranieri). 2.109, i questionari pervenuti con un tasso di risposta pari al 19,1%. 499 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 38,3%) e 1.610 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 16,5%). Il questionario era consultabile in 4 lingue: Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo.
- I rispondenti sono per il 23,7% italiani e per il 76,3% stranieri. Il numero di uomini rappresenta il 43,9%, quello delle donne il 56,1%. La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (57,3%). Titolo di studio elevato (78,0%) e con un'occupazione (62,4%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Il 38,3% dichiara di esser venuto a conoscenza della FirenzeCard "attraverso la ricerca sul web/motori di ricerca"; il 30,3%, "perché consigliata da recensioni/ forum letti su internet". Circa un 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della FirenzeCard "attraverso il sito www.firenzecard.it", il 24,0%; il 14,4% seleziona la voce "perché consigliata da amici/parenti" e il 13,3% "perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator".
- Il 69,5% dichiara di aver acquistato la card "perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre", il 69,2% "perché "permette di visitare i principali musei di Firenze" e il 62,5% perché la reputa economicamente vantaggiosa. L'11,9% la sceglie perché l'acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 2,5% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenze card (95,0% giudizi positivi, nel dettaglio il 70,3% ha dichiarato di essere molto soddisfatto dell'acquisto, il 24,8% abbastanza). Si conferma elevata anche la quota, vicina al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 38,8% dichiara di aver usufruito della FirenzeCard Restart (tra questi circa il 96,2% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la FirenzeCard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 10,9% afferma che lo farà in futuro. Il 45,0% dichiara di non aver fatto uso della card Restart, mentre il 5,1% non ne ha fruito poiché non conosceva ancora l'esistenza.
- L'analisi sui canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare mostra che la voce maggiormente menzionata è stata il sito www.firenzecard.it selezionato dal 66,1% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (62,1%) afferma di aver consultato la FirenzeCard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (1,7%), che non superano la soglia del 5% neanche nel caso dei giovani 18-30 anni (3,8%), e il canale della newsletter, 2,0%. Oltre 1 rispondente su 4 (25,0%) afferma di aver utilizzato altre reti informative.
- Le domande di approfondimento sul sito della FirenzeCard fanno emergere che il 54,8% considera le informazioni chiare ma è stato necessario consultare altre fonti per soddisfare le proprie esigenze. Il giudizio sulla facilità di navigazione è valutato positivamente dall'85,9%, il 39,4% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 46,5% abbastanza soddisfatto. Il 60,7% dei rispondenti esprime la necessità di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito.

- Oltre 8 rispondenti su 10 dichiarano di aver utilizzato la FirenzeCard app (86,9%) e i servizi utilizzati sono stati La “FirenzeCard digitale” e “gli orari di apertura dei musei” selezionate rispettivamente dal 84,1% e dal 60,3% dei rispondenti. Gli altri servizi dell’app fruiti sono stati “la descrizione dei musei” con il 46,3%, la “FirenzeCard Restart” con il 39,7%, “la mappa dei musei” con il 34,9% e le “informazioni sulle mostre in corso” con il 21,0%. Il 57,3% dei rispondenti esprime di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull’app.
- Quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da solo, consultando internet (45,9%) o consultando le guide turistiche, consiglio di amici o parenti (47,9%).
- Dall’analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (46,4%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (65,1%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 53,2% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 74,5% ha affermato che tornerà a visitare la città.

Link: https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_aprile2026.pdf